

HUBUNGAN ANTARA WAKTU TUNGGU PELAYANAN RESEP DENGAN KEPUASAN PASIEN DI APOTEK PELENGKAP KIMIA FARMA BLU PROF. DR. R.D. KANDOU MANADO

Ika Nurjanah¹⁾, Franckie R.R. Maramis¹⁾, Sulaemana Engkeng¹⁾

¹⁾Fakultas Kesehatan Masyarakat Universitas Sam Ratulangi

ABSTRACT

The waiting time prescription services may reflect a process of tenanga work of a pharmacy in the services that are tailored to the situation and the expectations of patients. In realizing the excellent service pharmacies should be able to optimize the short waiting times for services and drug prescriptions so concoction sehingga diapotek affect patient satisfaction. This study is a Quantitative Analytical Surveys using a check list that contains the data types of prescription and questionnaires. Data samples taken by random sampling done so we get 100 sheets prescription. The wait time at the pharmacy prescription services complement BLU Kimia Farma Hospital, Prof. DR. R. D. Kandou overall average of 19 minutes 27 seconds. The waiting time prescription drug services to 16 minutes 08 seconds. Compounded prescription service wait time 39 minutes 74 seconds. Patient Satisfaction largest distribution that is satisfied respondents whereas 78 Patient satisfaction with its low distribution Dissatisfied 22 respondents. There is a relationship between the waiting time prescription services with patient satisfaction in chemical pharmacy pharma Prof Dr DR. R. D. Kandou manado.

Key words: *The waiting time prescription and patient satisfaction*

ABSTRAK

Waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenanga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan sehingga mempengaruhi tingkat kepuasan pasien di apotek. Penelitian ini merupakan penelitian Survei Analitik Kuantitatif menggunakan *check list* yang berisi data jenis resep dan kuesioner. Data sampel yang diambil dilakukan secara random sampling sehingga didapatkan 100 lembar resep. Waktu tunggu pelayanan resep di Apotek pelengkap Kimia Farma BLU RSUP Prof. DR. R. D. Kandou secara keseluruhan rata-rata 19 menit 27 detik. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 74 detik. Distribusi kepuasan pasien terbesar yaitu puas 78 responden sedangkan kepuasan Pasien dengan distribusi terendah yaitu tidak puas 22 responden. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di apotek kimia farma RSUP Prof DR. R. D. Kandou Manado.

Kata Kunci : Waktu Tunggu Resep dan Kepuasan pasien

PENDAHULUAN

Lama waktu tunggu pelayanan resep dapat mencerminkan suatu proses kerja suatu dari tenaga farmasi dalam melakukan pelayanan yang disesuaikan dengan situasi dan harapan pasien. Dalam mewujudkan pelayanan prima apotek harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep obat jadi maupun obat racikan (Irawati ointu, 2013).

Menurut WHO (World health Organization), rumah sakit adalah bagian integral dari suatu organisasi sosial dan kesehatan dengan fungsi menyediakan pelayanan paripurna (komprehensif), penyembuhan penyakit (kuratif) dan pencegahan penyakit (preventif) kepada masyarakat. Rumah sakit juga merupakan pusat pelatihan bagi tenaga kesehatan dan pusat penelitian medik. Meningkatnya arus globalisasi, semakin canggihnya teknologi farmasi dan kedokteran. Pasar terbuka, perubahan gaya hidup menyebabkan perubahan tuntutan masyarakat terhadap pelayanan kefarmasian di apotek yang tidak lagi hanya berorientasi pada obat tetapi lebih berorientasi kepada pasien. Pelayanan kesehatan merupakan salah satu kebutuhan manusia, oleh karena itu konsumen harus dipandang sebagai subyek bukan sekedar obyek.

Pelayanan kesehatan merupakan hak setiap orang yang dijamin dalam UUD Negara Republik Indonesia tahun 1945 yang harus diwujudkan dengan upaya peningkatan derajat Kesehatan Masyarakat yang setinggi-tingginya (Daris,2010).

Untuk meningkatkan derajat Kesehatan Masyarakat dalam hal Pelayanan Kesehatan, Rumah sakit memberikan berbagai jenis pelayanan Kesehatan salah satu layanan kefarmasian. Pelayanan farmasi rumah sakit merupakan salah satu kegiatan di rumah sakit yang menunjang pelayanan kesehatan yang bermutu. Hal tersebut diperjelas dalam Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 1197/Menkes/SK/X/2004 tentang standar Pelayanan Farmasi Rumah Sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan farmasi rumah sakit adalah bagian yang tidak terpisahkan dari sistem pelayanan kesehatan rumah sakit yang berorientasi kepada pelayanan pasien, penyediaan obat yang bermutu, termasuk pelayanan farmasi klinik, yang terjangkau bagi semua lapisan masyarakat (Departemen Kesehatan RI, 2004).

Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Jadi lebih cepat dibandingkan Waktu Tunggu Pelayanan Resep Obat Racikan, hal ini disebabkan karena Pelayanan Resep Obat Jadi tidak melalui proses peracikan. Untuk pelayanan waktu tunggu pelayanan resep, Apotek kimia farma memiliki standar waktu pelayanan yang menetapkan untuk resep obat jadi tidak lebih dari 15 menit dan untuk resep racikan tidak lebih dari 30 menit. Waktu tunggu pelayanan resep masih mendapatkan keluhan pasien atau keluarga pasien karena ada sebagian pasien atau keluarga pasien yang merasa waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kimia Farma BLU RSUP. Prof. Dr. R. D. Kandou masih terlalu lama.

Berdasarkan latar belakang yang diuraikan diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian analitik mengenai Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep dan Kepuasan Pasien Di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 25 tahun 1980, yang dimaksud dengan Apotek adalah suatu tempat tertentu dimana dilakukan pekerjaan kefarmasian dan penyaluran obat kepada masyarakat. Tugas dan fungsi apotek adalah sebagai berikut:

- a. Tempat pengabdian profesi seorang Apoteker yang telah mengucapkan sumpah jabatan.
- b. Sarana farmasi yang melaksanakan peracikan, pengubahan bentuk, pencampuran dan penyerahan obat atau bahan obat.
- c. Sarana penyalur perbekalan farmasi yang harus menyebarkan obat yang diperlukan masyarakat secara meluas dan merata.

Apoteker harus mengelola apotek secara tertib, teratur dan berorientasi bisnis. Tertib artinya disiplin dalam mentaati peraturan perundangan dalam pelayanan obat, membuat laporan narkotika, tidak membeli maupun menjual obat-obat yang tidak terdaftar, memberikan informasi obat kepada pasien dan sebagainya. Teratur artinya pemasukan dan pengeluaran uang dan obat dicatat dengan baik untuk evaluasi dan pembuatan laporan keuangan. Berorientasi bisnis artinya tidak lepas dari usaha

dagang, yaitu harus mendapatkan keuntungan supaya usaha apotek bisa terus berkembang (Hartono, 2003).

Apotek Kimia Farma melayani penjualan langsung dan melayani resep dokter dan menyediakan pelayanan lain, misalnya praktek dokter, optik, dan pelayanan OTC (swalayan) serta pusat pelayanan informasi obat. Apotek Kimia Farma dipimpin oleh tenaga Apoteker yang bekerja full timer sehingga dapat melayani informasi obat dengan baik. PT. Kimia Farma Apotek yang dahulu terkoordinasi dalam Unit Apotek Daerah (UAD) sejak bulan Juli tahun 2004 dibuat dalam orientasi bisnis manager dan apotek pelayanan sebagai hasil restrukturisasi organisasi yang dilakukan.

Manajemen PT. Kimia Farma Apotek melakukan perubahan struktur (restrukturisasi) organisasi dan sistem pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) dengan pendekatan efisiensi, produktifitas, kompetensi dan komitmen dalam rangka mengantisipasi perubahan yang ada. Salah satu perubahan yang dilakukan adalah dengan mengubah persepsi dan citra lama tentang Kimia Farma. Dengan konsep baru bahwa setiap apotek Kimia Farma bukan lagi terbatas sebagai gerai untuk jual obat, tetapi menjadi pusat pelayanan kesehatan atau health center, yang didukung oleh berbagai aktivitas penunjang seperti laboratorium klinik, optik, praktek dokter, dan gerai untuk obat-obatan tradisional Indonesia seperti herbal medicine. Perubahan yang dilakukan secara fisik antara lain dengan memperbaharui

penampilan eksterior dan interior dari apotek-apotek Kimia Farma yang tersebar di seluruh Indonesia. Bersamaan itu diciptakan pula budaya baru di lingkungan setiap apotek untuk lebih berorientasi kepada pelayanan konsumen, dimana setiap apotek Kimia Farma haruslah mampu memberikan pelayanan yang baik, penyediaan obat yang baik dan lengkap, berikut pelayanan yang cepat dan terasa nyaman.

Apotek Kimia Farma terdapat dua bagian, yaitu Apotek Administrator yang sekarang disebut sebagai Business Manager (BM) dan Apotek Pelayanan. Apotek BM membawahi beberapa Apotek Pelayanan yang berada dalam suatu wilayah. Apotek BM bertugas menangani pembelian, penyimpanan barang dan administrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini adalah penelitian Survei Analitik untuk mengetahui Hubungan Antara Waktu Tunggu Pelayanan Resep pada saat resep masuk dan resep keluar dan Kepuasan Pasien di Apotek pelengkap Kimia Farma RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou Manado.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian

PT. Kimia Farma Apotek adalah anak perusahaan yang dibentuk oleh Kimia Farma untuk mengelola apotek-apotek milik perusahaan yang ada, dalam upaya meningkatkan kontribusi penjualan untuk memperbesar penjualan maka PT. Kimia

Farma Apotek mengelola sebanyak 340 apotek yang tersebar diseluruh tanah air yang memimpin pasar dibidang perapotikan dengan penguasaan pasar sebesar 19% dari total penjualan apotek dari seluruh Indonesia.

Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandau Manado adalah salah satu apotek jaringan Kimia Farma di Provinsi Sulawesi Utara yang didirikan pada tahun 2009. Apotek ini merupakan apotek pelengkap yang ada di BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandau Manado yang beralamat di jalan Raya Tanawangko No.56 malalayang. Apotek Kimia Farma yang ada di BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandau Manado tidak hanya melayani pasien dengan resep umum, juga melayani resep untuk pasien ASKES, JAM SOSTEK, dan JAM KESDA.

Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D Kandau Manado memiliki 21 orang karyawan dengan latar pendidikan berbeda. Diantaranya adalah satu orang Apoteker selaku penanggung jawab Apotek, satu orang suvervaier (SNF), 14 orang selaku juru resep (Asisten Apoteker), tiga orang kasir (SMU), dan dua orang petugas gudang (SMU).

Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian berdasarkan umur, jenis kelamin, pendidikan, dan pekerjaan. Respondenn dengan umur antara 25 sampai 34 tahun memiliki distribusi terbesar yaitu 34 responden (34%). Responden dengan jenis kelamin laki-laki memiliki distribusi

terbesar yaitu 55 responden (55%) sedangkan perempuan memiliki distribusi yaitu 44 responden (44%). Responden dengan latar belakang pendidikan SMA memiliki distribusi terbesar yaitu 54 responden (54%) sedangkan responden dengan latar belakang pendidikan SD memiliki distribusi terendah yaitu 4 responden (4%). Responden dengan pekerjaan lain (tidak termasuk dalam pekerjaan PNS, Wiraswasta, dan Buruh) memiliki distribusi terbesar yaitu 55 responden (55%) sedangkan responden pekerjaan buruh memiliki distribusi terkecil yaitu 9 responden (9%).

Jumlah responden pada penelitian ini adalah 100 responden. Berdasarkan karakteristik responden penelitian ini sebagian besar umur 25-34 tahun yaitu sebanyak 34 responden (34%), responden dengan umur 15-24 tahun sebanyak 20 responden (20%), responden dengan umur 34-44 tahun sebanyak 21 orang (21%), responden dengan umur 45-54 tahun sebanyak 16 responden (16%) dan responden dengan umur 55-64 tahun 8 responden (8%). Responden yang bekerja sebagai Lainnya (tidak termasuk PNS, Buruh, dan Wiraswasta) memiliki distribusi terbesar yaitu sebanyak 55 responden (55%) sedangkan yang bekerja sebagai Buruh memiliki distribusi terendah yaitu 9 responden (9%). Responden yang memiliki latar belakang pendidikan SMA memiliki distribusi terbesar sebanyak 54 responden (54%) sedangkan responden yang memiliki latar belakang pendidikan SD memiliki distribusi terendah sebanyak 4 responden (

4%). Responden dengan jenis kelamin laki-laki dengan memiliki distribusi terbesar yaitu 55 responden (55%) sedangkan jenis kelamin perempuan memiliki distribusi sebesar 45 responden (45%).

Tabel 1 Distribusi Responden Berdasarkan Karakteristik

Karakteristik	N	(%)
Umur		
15-24	20	20
25-34	34	34
35-44	21	21
45-54	16	16
55-64	8	8
Jenis kelamin		
Laki-Laki	55	55
Perempuan	45	45
Pendidikan		
SD	4	4
SMP	17	17
SMA	54	54
S1	25	25
Pekerjaan		
PNS	19	19
Wiraswasta	17	17
Buruh	9	9
Lain-lain (IRT,Petani,Supir)	55	55

Penelitian dilakukan untuk mendapatkan hubungan waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien di Apotek Kimia Farma RSUP Prof Dr. R. D. Kandou. Hasil penelitian mencakup waktu tunggu pelayanan, jenis resep dan disajikan dalam tabel hasil pengamatan.

Tabel 5. Waktu Tunggu Berdasarkan Jenis Resep

Jenis Resep	Waktu Tunggu		Rata-Rata
	Item	Waktu	
Racikan	8	4:39:18	0:39:74
Obat Jadi	92	5:40:08	0:16:82
Total	100	18:12:05	0:19:27

- a. Perhitungan rata-rata waktu tunggu resep racikan yaitu :

$$x = \frac{3179,8 \text{ menit}}{8} = 397,4 \text{ menit}$$

- b. Perhitungan rata-rata waktu tunggu resep obat jadi yaitu :

$$x = \frac{15482,9 \text{ menit}}{92} = 168,2 \text{ menit}$$

Pelayanan resep di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou berdasarkan jenis resep terdiri atas resep obat jadi dan resep racikan. Dari tabel hasil penelitian berdasarkan jenis resep diperoleh data untuk resep racikan total waktu yaitu 4 jam 39 menit 18 detik atau 3179,8 menit dengan jumlah resep sebanyak 8 lembar resep racikan sehingga diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep untuk resep racikan yaitu 39 menit 74 detik untuk tiap lembar resep racikan. Data waktu tunggu pelayanan resep untuk resep obat jadi diperoleh total waktu yaitu 5 jam 40 menit 08 detik atau 15482,9 menit dengan jumlah resep sebanyak 92 lembar resep obat jadi

sehingga diperoleh rata-rata waktu tunggu pelayanan resep obat jadi yaitu 19 menit 27 detik untuk tiap lembar resep obat jadi. Hasil ini menunjukkan bahwa waktu tunggu pelayanan resep racikan lebih lama dibandingkan waktu tunggu pelayanan resep obat jadi.

Dari data yang diperoleh untuk resep obat jadi 16 menit 82 detik sedangkan standar waktu pelayanan Apotek Kimia Farma menetapkan untuk resep obat jadi tidak lebih dari 15 menit sehingga waktu tunggu pelayanan resep obat jadi tergolong cepat. Dari data yang diperoleh untuk resep racikan 39 menit 74 detik sedangkan standar waktu pelayanan Apotek Kimia Farma menetapkan untuk resep obat racikan tidak lebih dari 30 menit sehingga waktu tunggu pelayanan resep tergolong lama.

Pelayanan resep obat racikan di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou menjadi lama karena pada saat proses pengerjaan obat racikan harus melalui proses peracikan yang meliputi proses perhitungan bahan, penimbangan bahan dan peracikan. Selain itu juga berdasarkan hasil pengamatan pelayanan resep obat racikan di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Pof. Dr. R. D. Kandou menjadi lama karena Asisten Apoteker yang bertugas di ruangan peracikan hanya 1 Asisten Apoteker. Oleh karena itu, waktu tunggu pelayanan resep obat racikan menjadi lebih lama dari pada obat jadi.

Berdasarkan hasil pengamatan waktu tunggu pelayanan resep pada shift pagi di Apotek Kimia Farma BLU RSUP

Prof. Dr. R. D. Kandou menjadi lama karena pada shift pagi jam kunjung pasien begitu ramai sehingga resep yang masuk lebih banyak dibandingkan shift siang dan malam. Shift pagi dengan jam kunjung pasien yang ramai tetapi jumlah karyawan yang tidak sesuai membuat waktu tunggu pelayanan resep pada shift pagi menjadi lama. Jenis resep racikan dan shift pagi merupakan faktor penghambat yang membuat waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof Dr. R. D. Kandou menjadi lama. Selain jenis resep dan shift adapun faktor-faktor penghambat lain yang membuat waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou menjadi lama yaitu ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan terampil serta jam kunjung pasien.

Ketersediaan sumber daya manusia yang cukup dan terampil di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. Kandou berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou akan cepat dengan adanya penambahan sumber daya manusia di apotek dan terampil serta cepat dalam memberikan pelayanan. Jam kunjung pasien juga sangat berhubungan dengan waktu tunggu pelayanan resep. Waktu tunggu pelayanan resep akan lama ketika jam kunjung pasien di Apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou ramai dan jam kunjung pasien yang ramai terjadi pada shift pagi antara jam 08:00-15:00. Jam kunjung pasien yang ramai dikaitkan dengan shift pagi yang jumlah

karyawan tidak sesuai dengan jumlah resep yang masuk akan membuat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama.

Hubungan Waktu Tunggu Pelayanan Resep dengan Kepuasan Pasien di Apotek Kimia Farma RSUP Prof Dr. R. D. Kandou

Waktu tunggu pelayanan resep merupakan waktu yang digunakan oleh karyawan apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof Dr. R. D. Kandou dalam menyelesaikan resep. Sehingga untuk meningkatkan kualitas pelayanan, apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou melakukan berbagai kebijakan terutama dalam hal pelayanan obat atas resep dokter yang berkaitan dengan waktu tunggu pelayanan resep.

Kepuasan pasien merupakan salah satu indikator kualitas pelayanan yang diberikan oleh karyawan apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou untuk mendapatkan pasien lebih banyak. Sehingga untuk mewujudkan pelayanan prima, apotek Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou harus dapat mengoptimalkan waktu tunggu yang pendek untuk pelayanan resep.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa adanya hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan kepuasan pasien. Pelayanan resep yang lama akan menurunkan tingkat kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Tetapi, pelayanan resep yang cepat akan meningkatkan kepuasan pasien dalam hal waktu tunggu pelayanan. Sehingga apotek akan mendapatkan pasien

yang loyal karena kualitas pelayanan yang baik dalam hal waktu tunggu pelayanan yang cepat.

Adapun yang menjadi faktor penghambat waktu tunggu pelayanan resep menjadi lama yaitu ketersediaan tenaga kerja dan jam kunjung pasien. Sehingga faktor-faktor tersebut berdampak terhadap kepuasan pasien dalam hal pelayanan waktu tunggu. Dengan meningkatkan faktor-faktor penghambat tersebut, maka dapat meningkatkan kepuasan pasien dalam hal pelayanan waktu tunggu. Setiap responden mengharapkan tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama untuk menunggu obat, karena bagi mereka waktu sangat berharga. Diharapkan pelayanan obat dapat dilakukan dengan cepat.

KESIMPULAN

1. Waktu tunggu pelayanan resep di Apotek pelengkap Kimia Farma BLU RSUP Prof. Dr. R. D. Kandou secara keseluruhan rata-rata 19 menit 27 detik. Waktu tunggu pelayanan resep obat jadi 16 menit 08 detik. Waktu tunggu pelayanan resep racikan 39 menit 74 detik
2. Distribusi Kepuasan Pasien di apotek pelengkap Kimia Farma di Prof. Dr. R. D. Kandou Manado terbesar yaitu Puas 78 responden sedangkan kepuasan Pasien di apotek pelengkap Kimia Farma di Prof. Dr. R. D. Kandou Manado dengan distribusi terendah yaitu Tidak Puas 22 responden.
3. Terdapat hubungan antara waktu tunggu pelayanan resep dengan

kepuasan pasien di apotek kimia farma RSUP Prof DR. R. D. Kandou Manado

DAFTAR PUSTAKA

- Syamsuni, H. 2006. Ilmu Resep. Buku Kedokteran EGC, Jakarta.
- Tjiptono, F. (2011). Service Management. Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Jurnal Manajemen dan Pelayanan Farmasi (JMPF) Journal of Management and Pharmacy Practice
- Hafizurrachman (2009), Kepuasan Pasien dan Kunjungan Rumah Sakit Kesmas, Jurnal Kesehatan Masyarakat Nasional Agustus 2009*
- Keputusan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 1197/MENKES/SK/X/2004*
- Standar Pelayanan Farmasi di Rumah Sakit Nomor: 1197/Menkes/SK/X/2004 Kepmenkes no-129-tahun-2008-standar-pelayanan tentang Standar Pelayanan Minimal Rumah Sakit Menteri Kesehatan Republik Indonesia /Menkes/SK/II/2008.
- Menurut *Keputusan Menteri Kesehatan Kepuasan Pasien* Nomor 1239/MenKes/ SK/ XI/ 2001, Kuesioner *Wulan Kesumo Ayu Sumarso* mahasiswa Universitas Esa Unggul, 2010.

Is rahayu kusuma wati, naskah public analisis tingkat kepuasan pasien rawat jalan terhadap pelayanan resep pasien jamkesmas dirumah sakit. Profil Lengkap Apotek Kimia Farma Persero *Posted on Mei 18, 2010*

Rachmadani Hamid, Darmawansyah, Balqis Kebijakan Kesehatan, FKM, UNHAS, Makassar 2013

Aditya, (2011). *Instalasi Rawat jalan. Instalasi Rawat jalan /tipodua.html*. Diakses Tanggal 04 Desember 2011 Jam 10 am.